

「お客さまの声(苦情)」の状況

2017年度の各四半期及び年度累計の受付件数を、分類毎に記載しています。

項目	内 容	受 付 件 数				
		第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)	年度累計 (4～3月)
新契約関係	不適切な募集行為(※)	11	6	10	6	33
	不適切な告知取得(※)	0	0	0	0	0
	不適切な話法(※)	1	1	0	1	3
	説明不十分(※)	154	182	219	200	755
	事務取扱不注意	30	55	44	53	182
	契約確認	0	0	0	0	0
	契約引受関係	0	0	0	0	0
	証券未着	18	10	32	24	84
	その他新契約関係	27	43	47	41	158
	計	241	297	352	325	1,215
収納関係	集金	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	0	0	0	0	0
	職域団体扱	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	0	0	0	0	0
	失効・復活	0	0	0	0	0
	その他収納関係	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0
	契約者貸付	0	0	0	0	0
	更新	0	0	0	0	0
	契約内容変更	10	3	2	2	17
	名義変更・住所変更	34	36	20	43	133
	特約中途付加	0	0	0	0	0
	解約手続	47	52	54	78	231
	解約返戻金	6	16	20	16	58
	生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0
	その他保全関係	21	35	29	30	115
計	118	142	125	169	554	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	54	66	43	22	185
	死亡等保険金支払手続	40	42	35	38	155
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0	0	0
	入院等給付金支払手続	0	0	0	0	0
	入院等給付金不支払決定	0	0	0	0	0
	その他保険金・給付金関係	21	18	27	23	89
	計	115	126	105	83	429
その他	職員の態度・マナー	9	11	20	19	59
	保険料控除	0	0	7	7	14
	個人情報取扱関係	2	3	7	2	14
	アフターサービス関係	69	77	59	110	315
	その他	314	359	465	452	1,590
	計	394	450	558	590	1,992
総 計	868	1,015	1,140	1,167	4,190	

(※)には後日確認した結果、「適切」となったものも含まれています。